



**สรุปผล**  
**การสำรวจความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อระบบการใ**  
**้บริการ**  
**ณ จุดบริการประชาชน**  
**ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖3**

**จัดทำโดย**  
**สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย**

**อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ โทร 044-800162**

**สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมือง  
จังหวัดชัยภูมิ  
การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ  
จุดบริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ  
2563**

**บทสรุปการดำเนินงาน**

**๑. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ**

- การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ 2563
- โดยสำรวจ ระหว่างเดือน มกราคม – เมษายน 2563

**๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ**

- สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

**๓. วัตถุประสงค์**

๓.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ 2563

๓.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เหมาะสม

**๔. กลุ่มเป้าหมาย**

บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ระหว่างเดือน มกราคม – เมษายน 2563 จำนวน 100 คน

## ๕. ปัญหาอุปสรรค

๕.1 บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย บางท่านไม่มีเวลาตอบแบบสอบถาม

## ๖. สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ 2563 เกี่ยวกับ

1. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ
3. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้บริการให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยได้อย่าง ชัดเจน
6. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ กาลเทศะ
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการทุกคน
8. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการให้บริการ

โดยได้แจกแบบประเมินผลให้กับบุคคลทั่วไปที่มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ระหว่างเดือน มกราคม – เมษายน 2563 จำนวน 10๐ ชุด ได้แบบสอบถามกลับมา 10๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้รับแบบประเมิน

## ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ๑.๑ เพศ

ชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00  
หญิง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00

๑.๒ อายุ

คิดเป็นร้อยละ 8	อายุระหว่าง 1 - 20 ปี	จำนวน 8 คน
คิดเป็นร้อยละ 35	อายุระหว่าง 20 - 40 ปี	จำนวน 35 คน
คิดเป็นร้อยละ 12	อายุระหว่าง 41 - 60 ปี	จำนวน 12 คน
คิดเป็นร้อยละ 45	อายุมากกว่า 6๐ ปี	จำนวน 45 คน

๑.๓ การศึกษา

47	ประถมศึกษา	จำนวน 47 คน	คิดเป็นร้อยละ
26	มัธยมศึกษา	จำนวน 26 คน	คิดเป็นร้อยละ
คิดเป็นร้อยละ 15	ปวช./ปวส.	จำนวน 15 คน	
5	อนุปริญญา	จำนวน 5 คน	คิดเป็นร้อยละ
	ปริญญาตรี	จำนวน 1 คน	คิดเป็นร้อยละ 1
	อื่นๆ	จำนวน 6 คน	คิดเป็นร้อยละ 6

๑.๔ อาชีพ

คิดเป็นร้อยละ 41	เกษตรกร	จำนวน 41 คน
คิดเป็นร้อยละ 18	รับจ้าง	จำนวน 18 คน
คิดเป็นร้อยละ 14	ค้าขาย	จำนวน 14 คน

ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 3 คน  
 คิดเป็นร้อยละ 3  
 วางงาน/ไม่ประกอบอาชีพ จำนวน 6 คน  
 คิดเป็นร้อยละ 6  
 อื่นๆ จำนวน 18 คน  
 คิดเป็นร้อยละ 18

## ๒. ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ประจำปีงบประมาณ 2563

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความคิดเห็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด (๕) มาก (๔) ปานกลาง (๓) น้อย (๒) และน้อยที่สุด (๑) นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ

และค่าเฉลี่ยโดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ผลการประเมินร้อยละ	ระดับความ
	๕	๔	๓	๒	๑	$\bar{x}$		
ที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว โปร่งใส ตอบโต้	26	57	17	0	๐	4.09	81.8	
การให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	23	56	20	1	๐	๔.10	80.2	

การนอกเวลาราชการ	11	33	49	7	๐	3.48	69.6	ป
ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาดี	31	62	6	1	๐	4.23	84.6	
ความรู้ สามารถให้บริการ ตอบข้อสงสัยได้อย่าง ชัดเจน	37	56	7	0	0	4.30	86.0	
ร่างกายสุขภาพเรียบร้อย งานที่ กาลเทศะ	25	67	7	1	0	4.16	83.2	
การอย่างเท่าเทียมกับผู้รับบริการทุกคน	30	60	8	2	0	4.18	83.6	
บริการมีความสะอาด สวยงาม เหมาะสมต่อการใช้บริการ	37	60	3	0	0	4.34	86.8	
รวม	220	451	117	12	๐	4.11	81.9	

### สรุป

1. ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย มากที่สุด คือสถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการใช้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ 4.34

๒. ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย น้อยที่สุด คือมีการให้บริการนอกเวลาราชการ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าระดับ 3.48

๓. ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย มากที่สุดในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.11 คิดเป็นความพึงพอใจในร้อยละ 81.9

**ภาคผนวก**







